

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Penelitian**

Organisasi merupakan kumpulan orang-orang yang memiliki arah dan tujuan yang sama. Organisasi dalam pencapaian tujuannya memiliki faktor yang mendukung pelaksanaannya, salah satunya adalah sumber daya manusia yang baik. Dalam hal tersebut sumber daya manusia harus memiliki sikap dan perilaku yang akan menentukan kelancaran dan kesuksesan dalam pelaksanaan tujuan organisasi yang sesuai diharapkan.

Sikap dan perilaku muncul berdasarkan norma atau ketentuan nilai dalam diri individu, terbentuk sebagai hasil pengalaman dengan lingkungan dan pedoman yang ada. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN), bahwa Aparatur Sipil Negara (ASN) perlu dibangun aparatur sipil negara yang memiliki integritas, profesional, netral dan bebas dari intervensi politik, bersih dari praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme, serta mampu menyelenggarakan pelayanan publik bagi masyarakat.

Perilaku manusia dalam organisasi sektor publik atau bisa disebut perilaku birokrasi. Hakikat perilaku birokrasi pada dasarnya berada pada kemampuan bagaimana pegawai bertindak dan berinteraksi di dalam organisasi, konsep perilaku birokrasi sangatlah perlu dimiliki oleh setiap pegawai pemerintah guna meningkatkan kualitas pelayanan publik, karena suatu perilaku yang ditunjukkan oleh setiap individu

dalam lingkup organisasi akan berdampak untuk organisasi itu tersendiri dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN), pegawai pemerintahan harus memiliki integritas dan profesionalisme yang tinggi agar meningkatnya kualitas pegawai guna menjalankan segala tugas dan kewajibannya agar meningkatkan kualitas pelayanan yang akan diberikan, dan juga diiringi dengan perilaku individu yang sesuai nilai-nilai yang dilingkungannya supaya menciptakan pelayanan yang diinginkan masyarakat.

Kenyataannya kualitas pelayanan saat ini masih rendah di berbagai daerah pelayanan yang dilakukan oleh para aparatur pemerintah sangat menyulitkan bagi masyarakat. Sehingga dalam pelayanan publik yang dilakukan para aparatur pemerintah baik di pemerintahan pusat sampai ke desa mengambil keuntungan dari masyarakat yang memerlukan pelayanan dari aparatur pemerintah. Hal tersebut membuktikan memiliki perilaku birokrasi adalah sangat penting, agar nilai-nilai atau norma yang terapkan guna meningkatkan kualitas pelayanan dalam suatu organisasi.

Berdasarkan hasil peninjauan dan pengamatan yang peneliti lakukan di Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kota Bandung, peneliti menemukan permasalahan bahwa masih rendahnya kualitas pelayanan. Permasalahan tersebut dapat dilihat dari indikator sebagai berikut:

1. Daya tanggap (*Responsiveness*), kurangnya daya tanggap yang dimiliki pegawai pajak bumi dan bangunan di Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kota Bandung dalam melayani masyarakat. Hal ini terlihat dari kurangnya

respon sebagai pegawai terhadap masyarakat yang akan diberi pelayanan pajak bumi dan bangunan, dimana pegawai tidak memberikan penjelasan yang jelas tentang prosedur pelayanan pajak bumi dan bangunan yang diinginkan sehingga masyarakat yang akan diberi pelayanan pajak bumi dan bangunan kebingungan dalam memahami prosedur yang ada.

2. Jaminan, jaminan disini dilihat dari jaminan kepastian waktu pelayanan. Beberapa prosedur pelayanan tidak memastikan waktu pelayanan dengan tepat. Masih adanya keterlambatan waktu proses pelayanan yang diberikan, dimana tidak ada koordinasi antara pegawai pelayanan dengan atasan (kepala bidang), dampaknya dengan tidak mengetahui kepala bidang ada atau tidaknya di tempat untuk melakukan penanda tangan surat pelayanan pajak bumi dan bangunan yang diberikan di Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kota Bandung, pegawai tidak dapat memberikan kepastian waktu yang tepat kepada masyarakat sehingga pelayananpun tidak sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan.

Permasalahan tersebut terjadi diduga disebabkan oleh pengaruh perilaku birokrasi. Hal ini terlihat dari:

1. Sistem peraturan, belum terlaksanakan dengan baik mengenai sistem peraturan terutama dalam hal standar prosedur pelayanan. Hal itu mengakibatkan proses pelayanan pajak bumi dan bangunan di Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kota Bandung tidak terlaksana sesuai dengan

prosedur pelayanan yang telah ditetapkan dan berdampak pada kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

2. Hierarki, menyangkut tentang koordinasi antar jabatan, Kurangnya sistem koordinasi dan pengawasan dari pegawai pelayanan kepada atasan mengenai keberadaan atasan untuk penanda tanganan surat pelayanan pajak bumi dan bangunan. Hal tersebut menyebabkan proses pelayanan pajak bumi dan bangunan di Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kota Bandung terhambat dan tidak sesuai dengan jaminan waktu yang telah ditetapkan.

Berdasarkan permasalahan-permasalahan tersebut dan penempatan pusat penelitian di Badan Pendapatan Pengelolaan Daerah Kota Bandung, peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut dalam rangka membuat skripsi berjudul:  
**“PENGARUH PERILAKU BIROKRASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN PADA BADAN PENGELOLAAN PENDAPATAN DAERAH KOTA BANDUNG”.**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Adakah pengaruh perilaku birokrasi terhadap kualitas pelayanan pajak bumi dan bangunan pada Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kota Bandung.
2. Faktor-faktor apa saja yang menjadi hambatan dalam pengaruh perilaku birokrasi terhadap kualitas pelayanan pajak bumi dan bangunan pada Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kota Bandung.

3. Usaha-usaha apa saja yang dilakukan untuk mengatasi hambatan- hambatan dalam pengaruh perilaku birokrasi terhadap kualitas pelayanan pajak bumi dan bangunan pada Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kota Bandung.

### **C. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan dalam rangka untuk memperoleh data dan informasi yang ada hubungannya dengan masalah yang akan dibahas. Adapun tujuan ini adalah:

1. Mengetahui adakah pengaruh perilaku birokrasi terhadap kualitas pelayanan pajak bumi dan bangunan pada Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kota Bandung.
2. Mengetahui faktor-faktor apa saja yang menjadi hambatan dalam pengaruh perilaku birokrasi terhadap kualitas pelayanan pajak bumi dan bangunan pada Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kota Bandung.
3. Mengetahui usaha-usaha apa saja yang dilakukan untuk mengatasi hambatan- hambatan dalam pengaruh perilaku birokrasi terhadap kualitas pelayanan pajak bumi dan bangunan pada Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kota Bandung.

### **D. Kegunaan Penelitian**

Kegunaan penelitian ini terdiri dari kegunaan teoritis yang berdasarkan pertimbangan kontekstual dan konseptual, kegunaan praktis untuk perbaikan bagi lembaga atau instansi yang bersangkutan, adapula kegunaan bagi peneliti dan kegunaan bagi pihak umum.

#### **1. Kegunaan Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan pengalaman serta memperluas wawasan dalam menerapkan teori-teori yang peneliti peroleh selama perkuliahan di Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan Bandung.

## **2. Kegunaan Praktis**

- a. Kegunaan bagi peneliti, hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengalaman keilmuan khususnya mengenai pengaruh perilaku birokrasi terhadap kualitas pelayanan pajak bumi dan bangunan pada Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kota Bandung.
- b. Kegunaan bagi pihak umum, hasil penelitian ini diharapkan memberikan manfaat bagi pihak umum yang menaruh perhatian dan minat untuk mengkaji lebih lanjut mengenai pengaruh perilaku birokrasi terhadap terhadap kualitas pelayanan pajak bumi dan bangunan pada Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kota Bandung.
- c. Kegunaan bagi Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran pemecahan masalah mengenai pengaruh perilaku birokrasi dengan kualitas pelayanan pajak bumi dan bangunan pada Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kota Bandung.